

Graia launcht Kundensupport-Lösung mit KI, die zuhört, versteht und mit Empathie antwortet

Bulb Technologies, Geomant und Buzzeasy launchen Graia, eine proprietäre Agentic CCaaS- und Agentic AI-Plattform für empathischen, KI-gesteuerten Kundenservice

MUNICH, GERMANY, June 2, 2025 /EINPresswire.com/ -- Drei erfolgreiche Technologieunternehmen, die zur [BOSQAR INVEST](#)-Familie gehören – Bulb Technologies, Geomant und Buzzeasy – gaben heute den Launch von [Graia](#) bekannt, einer proprietären Plattform für Agentic CCaaS (Contact Center-as-a-Service) und Generative künstliche Intelligenz (KI).

Die neue Marke wurde in enger Zusammenarbeit mit der preisgekrönten Kreativagentur Bruketa&Žinić&Grey entwickelt.



Die Initiative geht aus dem Ökosystem von BOSQAR INVEST hervor, mit Investitionen in Höhe von mehreren Millionen Euro und strategischer Unterstützung durch die Gruppe, die Europäische Bank für Wiederaufbau und Entwicklung (EBRD) und MidEuropa. Graia nutzt seine proprietäre Technologie, um einen neuen Standard für KI-gesteuerten Kundenservice zu schaffen, der mit Einfühlungsvermögen kommuniziert und sich selbstständig an Sales, Service und Operations anpasst.

Graia ist die einzige Agentic-CX-Plattform, die Unternehmen mit Hilfe von Agentic KI in die Lage versetzt, sich von ihrer Konkurrenz abzusetzen, indem sie Produktivität, Skalierung und Wachstum steigert. Auf der Grundlage jahrzehntelanger Erfahrung mit CCaaS-Lösungen und KI-Implementierung für führende Unternehmen liefert Graias konversationelle KI

maßgeschneiderte Lösungen, die auf Umsatzwachstum ausgerichtet sind.

„Mit der Einführung von Graia nutzen wir KI nicht nur, wir definieren die Kategorie neu. Graia ist kein weiteres KI-Produkt, sondern es revolutioniert, wie Kundenerlebnisse vermittelt werden. Wir gehen über einfache Automatisierung hinaus. Mit unserer Agentic CCaaS-Plattform können Unternehmen intelligente AI-Agenten einsetzen, die handeln, lernen und sich weiterentwickeln und alltägliche Kundeninteraktionen in effiziente Erlebnisse verwandeln. Das ist es, was passiert, wenn tiefgreifende CX-Expertise auf GenAI der nächsten Generation trifft, eine skalierbare, personalisierte Lösung, die für jedes Unternehmen geeignet ist und mit ihm wächst“, sagt Marko Martinovic, CEO der Graia-Initiative.

„Indem wir das proprietäre KI-Portfolio, das von Bulb, Geomant und Buzzeasy entwickelt wurde, mit Graia auf den Markt bringen, geben wir dem Unternehmen eine eigene Identität und die Möglichkeit, von einer sehr soliden Plattform aus zu wachsen, da es seine eigene innovative proprietäre GenAI-Plattform entwickelt hat“, sagt Tomislav Glavaš, Mitglied des Vorstands von BOSQAR d.d., der Holdinggesellschaft der BOSQAR INVEST-Gruppe.



Marko Martinović, CEO der Graia Initiative

“

Mit der Einführung von Graia nutzen wir KI nicht nur, wir definieren die Kategorie neu. Graia ist kein weiteres KI-Produkt, sondern es revolutioniert, wie Kundenerlebnisse vermittelt werden.”

Marko Martinović, CEO der Graia-Initiative

Graias einzigartige Mischung aus Expertise in Customer Experience (CX) und fortschrittlicher künstlicher Intelligenz ermöglicht intelligentere und einfühlsamere Benutzerinteraktionen, indem die Perspektive der Benutzer in den Vordergrund gestellt wird.

Der Name Graia ist inspiriert vom kroatischen Wort „graja“, was so viel bedeutet wie „Summen“ oder eine Vielzahl von Stimmen, die sich zu einer einzigen vereinen. Durch Graia erhalten die Nutzer Lösungen, die nicht allein durch die Technologie, sondern durch das kollektive Wissen und die Erfahrung tausender Nutzer, Experten und Prozesse

entstehen, die dazu beigetragen haben. Die Marke Graia steht für Wachstum und Empathie als miteinander verknüpfte Ideen. Für Graia gibt es kein Wachstum ohne Empathie. Nur mit Empathie wird Wachstum zu dem, was es sein könnte und sein sollte.

Neben Automatisierung bietet Graia auch die Möglichkeit, Umsatzwachstum zu messen. Durch die Personalisierung skalierbarer Benutzererfahrungen bringt diese fortschrittliche künstliche Intelligenz eine neue Ebene des Verständnisses für jede Benutzerinteraktion. In einer Welt voller generischer KI-Lösungen setzt Graia einen neuen Standard mit KI, die mit Empathie reagiert.

Die Unternehmen hinter Graia beschäftigen derzeit rund 250 Mitarbeiter in Ungarn, Kroatien, Rumänien, den Vereinigten Staaten, dem Vereinigten Königreich, Serbien und Deutschland.

Über Bulb Technologies

Bulb Technologies ist ein führender Softwareanbieter, der sich auf Lösungen für Service Assurance, Customer Experience Management und Gerätemanagement für Telekommunikationsbetreiber und Service Provider spezialisiert hat. Mit über 15 Jahren Erfahrung helfen die Lösungen von Bulb-Betreibern, technische

Supportprozesse zu automatisieren, Betriebskosten zu senken und die Kundenzufriedenheit zu verbessern. Bulb Technologies hat seinen Hauptsitz in Zagreb, Kroatien, und unterstützt die digitale Transformation durch Innovation und fundierte Telekommunikations-Expertise.

Über Geomant

Geomant ist ein innovativer Softwareentwickler und Systemintegrator, der sich auf die Bereitstellung fortschrittlicher Kommunikationslösungen zur Verbesserung der Kundenbindung konzentriert. Mit über zwei Jahrzehnten Erfahrung ist Geomant ein strategischer Partner von Avaya und Microsoft und bietet Omnichannel-Lösungen, die sich nahtlos in Contact Center und Unternehmenssysteme integrieren lassen. Geomant ist weltweit tätig und unterstützt Unternehmen dabei, Interaktionen zu rationalisieren und die Kundenerfahrung durch modernste Technologien und professionelle Dienstleistungen zu optimieren.

Über Buzzeasy

Buzzeasy bietet Cloud-basierte Lösungen zur Kundenbindung, die eine nahtlose Omnichannel-Kommunikation zwischen Unternehmen und ihren Kunden ermöglichen. Mit dem Fokus auf Einfachheit und Automatisierung bietet Buzzeasy Tools für mühelosen Kundenservice über Sprach-, Messaging-, Social Media- und Chat-Kanäle. Buzzeasy wurde für die Integration mit gängigen Plattformen wie Microsoft Teams entwickelt und ermöglicht es Contact Centern, außergewöhnliche Kundenerlebnisse bei minimaler Komplexität zu liefern.



Tomislav Glavaš, Vorstandsmitglied von BOSQAR d.d.

Über BOSQAR INVEST

BOSQAR INVEST (BOSQAR d.d., zusammen mit seinen Tochtergesellschaften) ist ein führendes europäisches Unternehmen, das in mehreren Branchen tätig ist. Mit einem innovativen Geschäftsmodell hat BOSQAR INVEST seine Expansion durch intensives organisches Wachstum und eine M&A-Plattform beschleunigt. Durch seine Buy-and-Build-Strategie hat das Unternehmen seit 2016 84 Unternehmen erworben. BOSQAR INVEST konzentriert sich auf die Verbesserung der Rentabilität und der Betriebsabläufe aller erworbenen Unternehmen durch standardisierte Betriebsmodelle, die zu einem erheblichen organischen Wachstum aller Unternehmen innerhalb der Gruppe und der Gruppe selbst führen. Die Eigentümerstruktur von BOSQAR INVEST umfasst Pensionsfonds, institutionelle Anleger, internationale Private-Equity-Fonds, Entwicklungsinstitutionen und private Investoren. BOSQAR INVEST beschäftigt über 15.000 Mitarbeiter, und die Unternehmen der Gruppe sind in 20 Ländern der Welt tätig.

Mindy M. Hull

Mercury Global Partners for Graia

+1 415-889-9977

graia@wearemgp.com

Visit us on social media:

[LinkedIn](#)

This press release can be viewed online at: <https://www.einpresswire.com/article/817653742>

EIN Presswire's priority is source transparency. We do not allow opaque clients, and our editors try to be careful about weeding out false and misleading content. As a user, if you see something we have missed, please do bring it to our attention. Your help is welcome. EIN Presswire, Everyone's Internet News Presswire™, tries to define some of the boundaries that are reasonable in today's world. Please see our Editorial Guidelines for more information.

© 1995-2025 Newsmatics Inc. All Right Reserved.